

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu kegiatan untuk mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan dalam suatu penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder. Dimana data primer adalah data yang didapatkan secara langsung yang akan dilanjutkan dengan tahap pengolahan data sedangkan data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data dimana sebagai pendukung dari data-data primer yang telah didapatkan. Data primer dalam penelitian ini adalah data isian kuesioner penelitian mengenai pelayanan di akademik FST terhadap mahasiswa FST serta melakukan observasi kepada mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau. Sedangkan data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data pembanding universitas, data standarisasi kualitas pelayanan dan data kuesioner pendahuluan. Adapun pengumpulan data yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

4.1.1 Profil Instansi

Akademik FST adalah suatu layanan sistem yang dibuat untuk mempermudah kegiatan administrasi akademik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska) Riau, yang mana kesemuanya diatur dalam suatu prosedur. Beberapa contoh kegiatan yang bersifat administratif di akademik FST adalah pembuatan surat aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat masih kuliah, surat keterangan berkelakuan baik, surat penunjukan pembimbing atau penguji TA/KP dan surat undangan seminar/sidang TA/KP. Akademik FST di pimpin oleh Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni oleh Ibuk Ernawita, SE., MA yang menaungi ke 5 prodi yang ada di FST yaitu jurusan teknik informatika, jurusan teknik elektro, jurusan teknik industri, jurusan system informasi dan jurusan matematika. Akademik FST beralamat di Sub-Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Lt. I Gedung Fakultas Sains dan Teknologi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jl. Soebrantas Km. 15, Pekanbaru, 28293.



Gambar 4.1 Fakultas Sains Dan Teknologi
(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

4.2 Pengolahan Data

Adapun pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.2.1 Penetapan Sampel

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati dan diteliti. Sampel merupakan bagian dari populasi data yang dianggap mewakili populasi keseluruhan. Pada penelitian ini teknik penyebaran kuesioner yang dilakukan dengan *Purposive Sampling* (Mengambil semua kasus yang mungkin sesuai dengan kriteria tertentu) dan *Snowball Sampling* (Mengambil sejumlah kasus melalui hubungan keterkaitan dari satu orang dengan orang yang lain atau satu kasus dengan kasus lain, kemudian mencari hubungan selanjutnya melalui proses yang sama, demikian seterusnya). Populasi yang diambil adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau tahun 2020/2021 sekarang yaitu:

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| 1. Jurusan Teknik Informatika | : 1295 mahasiswa. |
| 2. Jurusan Teknik Industri | : 693 mahasiswa. |
| 3. Jurusan Sistem Informasi | : 1036 mahasiswa. |
| 4. Matematika | : 367 mahasiswa |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Teknik Elektro

: 680 mahasiswa.

Jadi jumlah populasi dari mahasiswa aktif Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau adalah 4071 mahasiswa. Untuk mendapatkan atau menetapkan sampel yang akan diamati adalah dengan menggunakan rumus Slovin serta dengan tingkat ketidak telitian (error = 10%). Berikut adalah perhitungannya :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan :

- n = ukuran sampel
 N = ukuran populasi
 e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan contoh yang masih bisa ditolerir atau diinginkan maka ditetapkan menjadi 10% atau 0.1

penyelesaiannya :

$$n = \frac{4071}{1+4071 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{4071}{1+4071 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{4071}{41,71}$$

$$n = 97,602$$

$$n = 98 \text{ sampel}$$

Adapun persentase pembagian sampel pada setiap jurusan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jurusan – Jurusan FST

No	Jurusan	Jumlah	Persentase	Sampel
1	Teknik Informatika	1295	31,81 %	31 orang
2	Teknik Industri	693	17,02 %	17 orang
3	Sistem Informasi	1036	25,45 %	25 orang
4	Matematika	367	9,01 %	9 orang
5	Teknik Elektro	680	16,70 %	16 orang
Jumlah		4071	100%	98 orang

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.2 Atribut Kualitas Pelayanan

Adapun atribut-atribut kualitas pelayanan di akademik FST adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Atribut Pernyataan

<i>Tangible</i>	
1	Tampilan https://seminar-fst.uin-suska.ac.id mudah di pahami.
2	Tampilan https://seminar-fst.uin-suska.ac.id lengkap dan informatif.
3	Ketersediaan melacak surat di akademik FST sudah akurat.
4	Surat Pernyataan untuk mengurus semua surat (legalisir, surat transkrip nilai dan lain-lain) di ketahui mahasiswa.
5	Mengisi form yang tersedia pada saat pengajuan surat.
<i>Reliability</i>	
6	Pengurusan surat butuh waktu 3 hari selesai.
7	Surat yang telah selesai di kirim ke email mahasiswa.
8	Kedisiplinan waktu pelayanan sesuai dengan waktu kerja (jam buka/ jam tutup).
9	Kemudahan prosedur dalam pengurusan surat di akademik FST.
10	Keakuratan informasi dari petugas akademik FST
<i>Responsiveness</i>	
11	Kecepatan respon akademik dalam melayani mahasiswa
12	Ketepatan akademik dalam memecahkan masalah mahasiswa
13	Ketanggapan akademik dalam merespon keluhan dan masukan dari mahasiswa
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa
<i>Assurance</i>	
15	Pihak akademik mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari mahasiswa
16	Mahasiswa percaya terhadap petugas akademik yang memberikan pelayanan

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.2 Atribut Pernyataan (Lanjutan)

17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa.
18	Mahasiswa merasa aman saat melengkapi data pengurusan surat. (data pribadi di privat)
Empathy	
19	Pihak akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa
20	Pihak akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa.

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya, Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = n-2, dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Sehingga dalam penelitian ini $df = 98 - 2 = 96$. Maka dapat dilihat nilai r tabelnya adalah 0,2. Kemudian r tabel di bandingkan dengan nilai r hitung, Dimana jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan nilai positif maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Untuk mendapatkan hasil yang akurat nilai r hitung dapat diperoleh dengan menggunakan software SPSS 16.0, Adapun hasil Uji Validitas dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan dan Kinerja

No	Atribut	r Hitung Harapan	r Hitung Kinerja	r Tabel	Validitas
Tangible					
1	Tampilan web mudah di pahami	0,646	0,485	0,2	Valid
2	Tampilan web lengkap dan informatif	0,707	0,540	0,2	Valid
3	Melacak surat akurat	0,675	0,573	0,2	Valid
4	Link pengurusan surat lainnya	0,723	0,616	0,2	Valid
5	Pengisian form yang tersedia	0,583	0,652	0,2	Valid
Reliability					
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	0,780	0,455	0,2	Valid
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	0,626	0,663	0,2	Valid
8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	0,693	0,636	0,2	Valid

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan dan Kinerja (Lanjutan)

9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	0,755	0,670	0,2	Valid
10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	0,742	0,609	0,2	Valid
Responsiveness					
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	0,723	0,507	0,2	Valid
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	0,769	0,668	0,2	Valid
13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	0,719	0,541	0,2	Valid
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	0,764	0,531	0,2	Valid
Assurance					
15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	0,731	0,656	0,2	Valid
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	0,751	0,576	0,2	Valid
17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	0,677	0,539	0,2	Valid
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	0,727	0,631	0,2	Valid
Empaty					
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	0,804	0,644	0,2	Valid
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	0,690	0,574	0,2	Valid

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	81.2551	115.347	.646	.515	.957
p2	81.2143	114.954	.707	.627	.956
p3	81.1939	115.581	.675	.595	.957
p4	81.2143	114.706	.723	.646	.956
p5	81.1531	118.028	.583	.455	.958
p6	81.1122	113.400	.780	.702	.955
p7	81.1531	117.203	.626	.521	.957
p8	81.2347	116.161	.693	.540	.956
p9	81.2653	113.826	.755	.678	.955
p10	81.2551	113.986	.742	.661	.956
p11	81.1633	115.375	.723	.626	.956
p12	81.0918	114.435	.769	.762	.955
p13	81.1633	116.138	.719	.617	.956
p14	81.2143	112.974	.764	.636	.955
p15	81.2959	114.417	.731	.711	.956
p16	81.3061	113.514	.751	.714	.956
p17	81.1633	116.282	.677	.553	.956
p18	81.2551	114.646	.727	.646	.956
p19	81.1939	112.653	.804	.709	.955
p20	81.2143	117.036	.690	.571	.956

Gambar 4.2 Uji Validitas SPSS Harapan Mahasiswa

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	41.4592	110.993	.485	.513	.921
p2	41.6837	109.868	.540	.463	.920
p3	41.8061	110.179	.573	.463	.920
p4	41.6837	109.332	.616	.518	.919
p5	41.5204	107.056	.652	.531	.918
p6	41.8367	111.416	.455	.444	.922
p7	41.6531	106.868	.663	.550	.917
p8	41.5204	108.149	.636	.486	.918
p9	41.7245	108.903	.670	.579	.918
p10	41.7245	108.697	.609	.498	.919
p11	41.7245	111.831	.507	.426	.921
p12	41.6020	108.778	.668	.636	.918
p13	41.7143	111.072	.541	.462	.920
p14	41.7653	111.068	.531	.479	.920
p15	41.5510	109.322	.656	.552	.918
p16	41.6122	108.755	.576	.449	.920
p17	41.5816	110.040	.539	.429	.920
p18	41.4592	107.014	.631	.522	.918
p19	41.6939	109.122	.644	.588	.918
p20	41.7755	110.279	.574	.466	.920

Gambar 4.3 Uji Validitas SPSS Kinerja Akademik FST
(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

4.2.4 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur ketepatan dalam mengukur apa yang di ukurnya. Suatu kuesioner dapat dinyatakan reliable atau handal adalah ketika konsisten stabil dari waktu ke waktu sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data. Dimana Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 16.0 dalam uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variable yang dinyatakan reliable yaitu jika nilai Croanbach's Alpha > 0,600. Adapun Hasil uji reliabilitas pada tingkat harapan mahasiswa dan kinerja akademik FST adalah sebagai berikut :

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.958	.958	20

Gambar 4.4 Uji Reliabilitas Harapan
(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.923	20

Gambar 4.5 Uji Reliabilitas Kinerja
(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Dari hasil reliabilitas didapatkan pada penelitian ini yaitu Cronbach's Alpha Harapan = 0.958 atau 95,8 % dan Cronbach's Alpha Kinerja = 0.923 atau 92,3 %, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan variable instrument penelitian tersebut reliabel.

4.2.5 Model SERVQUAL

Pengukuran Service Quality (SERVQUAL) memiliki tujuan untuk mengetahui atribut-atribut pada dimensi mana yang diberikan kontribusi dari yang terbesar sampai yang terkecil, maka dilakukan perhitungan harapan mahasiswa FST dan kinerja Akademik FST. Perhitungan tersebut dapat dilihat pada Tabel di bawah ini :

Tabel 4.4 GAP SERVQUAL

No	Atribut	Kinerja (P)	Harapan (H)	GAP (P-H)	Rengking
Tangible					
1	Tampilan web mudah di pahami	2,39	4,22	-1,84	1
2	Tampilan web lengkap dan informatif	2,16	4,27	-2,10	9
3	Melacak surat akurat	2,04	4,29	-2,24	19
4	Link pengurusan surat lainnya	2,16	4,27	-2,10	10
5	Pengisian form yang tersedia	2,33	4,33	-2,00	6
Reliability					
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	2,01	4,37	-2,36	20
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	2,19	4,33	-2,13	14
8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	2,33	4,24	-1,92	4
9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	2,12	4,21	-2,09	8

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Tabel 4.4 GAP SERVQUAL (Lanjutan)

10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	2,12	4,22	-2,10	11
Responsiveness					
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	2,12	4,32	-2,19	17
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	2,24	4,39	-2,14	14
13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	2,13	4,32	-2,18	15
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	2,08	4,27	-2,18	16
Assurance					
15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	2,30	4,18	-1,89	3
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	2,23	4,17	-1,94	5
17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	2,27	4,32	-2,05	7
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	2,39	4,22	-1,84	2
Empaty					
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	2,15	4,29	-2,13	13
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	2,07	4,27	-2,19	18

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Untuk menganalisis kualitas yang telah diberikan, digunakan rumus Q yang sudah dijelaskan yaitu jika $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Pada Tabel 4.5 menunjukkan kualitas pelayanan tiap dimensi pada Akademik FST.

Tabel 4.5 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

NO	Dimensi	Harapan (E)	Kinerja (P)	GAP	Q = P/E
1	<i>Tangible</i>	21,37	11,08	-10,29	0,519
2	<i>Reliability</i>	21,38	10,78	-10,60	0,504
3	<i>Responsiveness</i>	17,29	8,58	-8,70	0,496

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Tabel 4.5 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi (Lanjutan)

4	Assurance	16,90	9,18	-7,71	0,543
5	Empaty	8,55	4,22	-4,33	0,494
Mean		8,77	17,10	-8,33	0,51

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

4.2.6 Model KANO

4.2.6.1 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano

Dalam mengklasifikasi atribut-atribut layanan pada metode Kano, hal atau langkah pertama adalah mengelompokkan pertanyaan responden berdasarkan pengelompokkan pertanyaan *functional* dan *disfunctional*. Untuk mengelompokkan atribut tiap responden maka menggunakan tabel evaluasi Kano. Adapaun klasifikasi atribut kano adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Klasifikasi Atribut Metode Kano

NO/P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	I	Q	A	R	A	A	A	I	R	A	I	I	Q	I	I	A	R	A	I	I
2	A	I	A	A	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A	I	A
3	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
4	I	I	I	I	A	I	A	I	I	R	R	R	R	R	I	I	I	I	R	R
5	O	O	I	M	I	I	I	I	O	I	I	I	M	M	I	M	I	O	I	I
6	I	R	R	R	M	Q	O	R	I	I	O	M	M	I	O	I	I	I	I	I
7	R	R	R	R	O	O	O	Q	R	Q	Q	R	Q	O	O	O	O	O	O	O
8	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
9	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
10	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
11	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
12	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
13	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
14	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
15	A	A	O	O	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	I	A	A
16	A	A	O	M	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A
17	A	A	O	M	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A
18	A	A	O	M	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A
19	A	A	O	M	R	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A
20	A	A	O	M	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A
21	A	A	O	M	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A
22	A	A	O	M	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A
23	A	A	O	M	I	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.7 Perhitungan dan Pengklasifikasian Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						Total	Kategori Kano
	Q	R	I	A	O	M		
1	0	1	5	83	10	2	98	A
2	1	2	5	80	9	1	98	A
3	0	3	3	9	81	2	98	O
4	0	2	7	4	10	75	98	M
5	0	1	81	3	11	2	98	I
6	2	0	6	4	86	0	98	O
7	0	2	2	6	87	1	98	O
8	1	2	7	78	9	1	98	A
9	0	4	4	6	83	1	98	O
10	2	2	4	3	85	2	98	O
11	1	1	5	5	86	0	98	O
12	1	2	6	3	85	1	98	O
13	1	2	2	5	85	2	98	O
14	0	1	5	5	86	1	98	O
15	0	1	6	3	87	1	98	O
16	0	0	5	82	8	2	98	A
17	0	1	8	78	11	0	98	A
18	0	1	9	77	11	0	98	A
19	0	2	6	78	11	1	98	A
20	0	1	8	79	10	0	98	A

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Tabel 4.8 Kategori Kano

No	Atribut	Kategori Kano
1	Tampilan web mudah di pahami	<i>Attracitive</i>
2	Tampilan web lengkap dan informatif	<i>Attracitive</i>
3	Melacak surat akurat	<i>One Dimensional</i>
4	Link pengurusan surat lainnya	<i>Must Be</i>
5	Pengisian form yang tersedia	<i>Indeffrent</i>
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	<i>One Dimensional</i>
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	<i>One Dimensional</i>

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.8 Kategori Kano (Lanjutan)

8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	<i>Attracitive</i>
9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	<i>One Dimensional</i>
10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	<i>One Dimensional</i>
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	<i>One Dimensional</i>
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	<i>One Dimensional</i>
13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	<i>One Dimensional</i>
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	<i>One Dimensional</i>
15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	<i>One Dimensional</i>
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	<i>Attracitive</i>
17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	<i>Attracitive</i>
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	<i>Attracitive</i>
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	<i>Attracitive</i>
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	<i>Attracitive</i>

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

4.2.7 Intergasi Model SERVQUAL dan Model KANO

Intergasi model servqual melalui gap setelah pembobotan dengan kategori kano. Adapun intergasinya adalah sebagai berikut :

a. *Attracitive*

Atribut yang termasuk kedalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.9 Atribut *Attractive*

No	Atribut <i>Attractive</i>	GAP	Rengking
1	Tampilan web mudah di pahami	-1,84	1
2	Tampilan web lengkap dan informatif	-2,10	9
8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	-1,92	4
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	-1,94	5
17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	-2,05	7
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	-1,84	2
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	-2,13	13
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	-2,19	18

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

b. *One Dimensional*

Atribut yang termasuk kedalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh akademik FST karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut tersebut. Dimana factor yang mempengaruhinya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10 Atribut *One Dimensional*

No	Atribut <i>One Dimensional</i>	GAP	Rengking
3	Melacak surat akurat	-2,24	19
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	-2,36	20
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	-2,13	14
9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	-2,09	8
10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	-2,10	11
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	-2,19	17
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	-2,14	14
13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	-2,18	15
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	-2,18	16

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Tabel 4.10 Atribut *One Dimensional* (Lanjutan)

15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	-1,89	3
----	---	-------	---

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

c. Must Be

Atribut yang berada pada kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Must be merupakan pernyataan lemah dari kepuasan tetapi lebih positif dari netral. Adapun factor- faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

Tabel 4.11 Atribut *Must Be*

No	Atribut <i>Must Be</i>	GAP	Rengking
4	Link pengurusan surat lainnya	-2,10	10

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

d. Indeffrent

Atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pelanggan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

Tabel 4.12 Atribut *Indeffrent*

No	Atribut <i>Indeffrent</i>	GAP	Rengking
5	Pengisian form yang tersedia	-2,00	6

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Dari semua atribut pelayanan yang ada pada akademik FST belum memenuhi keinginan dari mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari nilai Score Gap 5 yang di peroleh dari SERVQUAL, nilai kepuasan konsumen lebih kecil dari pada nilai kepentingan, bahkan ada atribut pelayanan yang memiliki nilai gap melebihi -2 (negative 2)

BAB V ANALISA

5.1 Analisis Kuesioner

5.1.1 Analisis Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke 98 responden dengan tingkat signifikansi 5%, Sehingga dalam penelitian ini $df = 98 - 2 = 96$, yang terdiri dari 20 pernyataan dan jika dilihat nilai r Tabelnya adalah 0,2. Pada uji validitas di dapatkan ke 20 pernyataan tersebut dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel (r hitung $>$ r tabel) dan pengujian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0. Sehingga ke 20 pernyataan tersebut dapat diterima dan digunakan pada uji reliabilitas.

5.1.2 Analisis Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas terhadap 20 pernyataan didapatkan bahwa semua pernyataan tersebut dinyatakan reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,600. Dari hasil reliabilitas didapatkan pada penelitian ini yaitu *Cronbach's Alpha* Harapan = 0.958 atau 95,8 % dan *Cronbach's Alpha* Kinerja = 0.923 atau 92,3 %, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan variable instrument penelitian tersebut reliable konsisten stabil dari waktu ke waktu sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data. Dan pengukuran pada pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0 dalam uji statistik *Cronbach Alpha*.

5.2 Analisis Model SERVQUAL dan Model KANO

Pada model SERVQUAL bertujuan untuk menentukan tingkat harapan mahasiswa dengan tingkat kinerja dari akademik FST sehingga di dapatkanlah nilai gap, dimana nilai gap diperoleh dari nilai kinerja di kurangkan dengan nilai harapan. Tujuan dari nilai gap pada setiap atribut adalah untuk mengetahui atribut mana yang dapat dikatakan sebagai layanan yang baik atau memuaskan. Sedangkan pada model kano bertujuan untuk menentukan kategori atribut dalam memberikan kepuasan pelanggan. Dimana pengkategorian ini sangat berguna dalam untuk mengetahui atribut

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apa saja yang harus ada pada pelayanan akademik FST agar mahasiswa dapat memperoleh kepuasan atau bentuk pelayanan seperti apa yang harus di berikan kepada mahasiswa agar mendapatkan kepuasan yang tinggi. Adapun Intergasi model servqual dan kano pada kualitas pelayanan akademik FST adalah sebagai berikut :

a. *Attracitive*

Kategori Attractive adalah kriteria layanan yang berpengaruh sangat besar pada kepuasan konsumen jika diberikan. Kategori ini tidak dituntut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh konsumen. Peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi akan ditimbulkan dalam pemenuhan kategori ini. Tetapi jika tidak dipenuhi, tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan dari mahasiswa. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori

Attractive adalah:

Tabel 4.9 Atribut *Attracitive*

No	Atribut <i>Attracitive</i>	GAP	Rengking
1	Tampilan web mudah di pahami	-1,84	1
2	Tampilan web lengkap dan informatif	-2,10	9
8	Kedepiinan waktu kerja petugas akademik FST	-1,92	4
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	-1,94	5
17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	-2,05	7
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	-1,84	2
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	-2,13	13
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	-2,19	18

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Pada tabel diatas dapat di analisa bahwa atribut yang termasuk dalam kategori attracitive terdiri dari 8 pernyataan , yaitu :

1. Tampilan web yang mudah di pahami

Pada tampilan web yang mudah di pahami mendapatkan nilai gap - 1,84 yang merupakan urutan rengking pertama dari semua atribut artinya layanan atribut ini jauh lebih baik di bandingkan atribut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan lainnya. Di mana tampilan web yang mudah di pahami akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sehingga mahasiswa mudah untuk memahami dan mengoperasikan web akademik FST dalam pengurusan surat menyurat. Jika tampilan web akademik FST sulit untuk di pahami maka akan menurunkan tingkat kepuasan dari mahasiswa FST karena akan menyulitkan mahasiswa dalam mengopersikan web tersebut.

2. Tampilan web lengkap dan informative

Tampilan web yang lengkap dan informative atas segala info yang di butuhkan oleh mahasiswa mendapatkan rengking atribut ke 9 dengan nilai gap -2,10. Berarti perlu di tingkatkan lagi dalam melengkapi segala macam informasi ke dalam web agar mahasiswa bisa mengetahui informasi yang sesuai dari web akademik FST. dan tampilan web yang lengkap dan informative di akademik masih tergolong rendah di akademik FST karena masih ada info-info yang tidak lengkap pada tampilan web akademik.

3. Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST

Kedisiplinan waktu kerja akademik FST masih kurang efektif karena sistem yang di lakukan terhadap jam kerja belum sepenuhnya sesuai dengan semestinya. Dimana akademik FST buka pelayanan jam 08:00-16:00 WIB setiap hari senin sampai Kamis dan pada hari jumat jam 08:00-12:00 WIB. Namun terkadang sudah jam kerja tetapi bagian akademik masih tutup sehingga hal ini dapat mengurangi tingkat kepuasan dari mahasiswa FST.

4. Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST

Pada bagian atribut pelayanan mahasiswa belum sepenuhnya mempercayai akademik FST, hal ini bisa di lihat pada nilai kinerja dan harapan mahasiswa terhadap akademik FST dimana nilai gapnya adalah -1,94 dengan rengking atribut ke 5. Mahasiswa kurang mempercayai pihak akademik FST karena terkadang apa yang di sampaikan belum sesuai dengan kenyataannya sehingga mahasiswa belum mempercayai pihak akademik FST sepenuhnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Sopan dan ramah petugas akademik saat melayani mahasiswa
Respon akademik FST belum sepenuhnya bisa dikatakan sopan dan ramah, banyak dari mahasiswa FST yang merasa diabaikan responnya oleh pihak akademik FST, hal ini bisa dilihat dari respon akademik FST yang kepada mahasiswa dengan di beri respon dengan apatis. Hal ini juga dapat berpengaruh dalam penurunan kualitas pelayanan akademik FST. pada atribut ini memiliki rangking atribut ke 7 dengan nilai gap -2,05.
6. Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)
Pada atribut ini data pribadi mahasiswa yang mengurus surat di privat oleh akademik FST dengan memiliki nilai gap yaitu -1,84 dan rangking atribut ke 2. Setiap data yang ada di akademik FST selalu di jaga ke amanannya, namun hal ini menjadi kurang puas oleh mahasiswa karena surat yang telah selesai bisa di ambil oleh siapa saja, bahkan ada mahasiswa yang pernah kehilangan surat tanpa di ketahui siapa yang mengambil suratnya di bagaian akademik FST.
7. Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa
Akademik belum seutuhnya memberikan perhatian penuh ke pada mahasiswa karena selisih harapan dan kinerja mahasiswa masih sangat jauh yaitu -2,13 dengan rangking atribut ke 13. Hal ini bisa di terjadi karena akademik belum mampu memperhatikan mahasiswa dalam pengurusan surat, contohnya saja pada mahasiswa yang mondar madir di akademik yang tampak kebingungan tetapi pihak akademik tidak kunjung menanyakan kenapa, dan ada keperluan apa mahasiswa tersebut. Sehingga hal ini menjadi pemicu bahwa akademik FST kurang memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa FST.
8. Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa
Kemampuan akademik dalam memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa masih tergolong rendah, karena di bandingkan dengan atribut lainnya mendapatkan urutan rangking ke 18 dengan gap -2,19. Hal ini di sebabkan karena akademik belum mampu memahami dan membaca kebutuhan dari mahasiswa dari segi keinginan mahasiswa

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

contohnya dalam pengurusan surat yang lama dan belum di kirim-kirim ke email mahasiswa, sedangkan mahasiswa tersebut sangat membutuhkan surat yang di urus seperti syarat bidikmisi dan biasiswa. Sehingga hal ini membuat mahasiswa menjadi kurang puas terhadap sistem pelayanan di akademik FST.

b. One Dimensional

Untuk kategori ini, kepuasan konsumen sebanding dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dan begitu sebaliknya. Atribut yang termasuk kedalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh akademik FST karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut tersebut. Dimana factor yang mempengaruhinya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.2 Atribut *One Dimensional*

No	Atribut <i>One Dimensional</i>	GAP	Rengking
3	Melacak surat akurat	-2,24	19
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	-2,36	20
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	-2,13	14
9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	-2,09	8
10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	-2,10	11
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	-2,19	17
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	-2,14	14
13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	-2,18	15
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	-2,18	16
15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	-1,89	3

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Pada kategori *One Dimensional* terdapat 10 pernyataan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Melacak surat akurat

Melacak surat atau *tracking* yang ada pada web akademik FST masih tergolong tidak memuaskan, karena hal ini bisa di lihat dari gap yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di peroleh yaitu -2,24 dengan rengking urutan ke 19, sebab bagian melacak surat yang seharusnya yang menjadi cerminan proses surat tersebut dari awal sampai akhirnya selesai sesuai. Sehingga banyak dari mahasiswa untuk menunggu dalam penyelesaian waktu di akademik FST. Tujuan dari tracking pada web akademik berguna untuk mempermudah mahasiswa dalam memantau surat yang di urusnya. Sehingga atribut ini termasuk ke dalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh akademik FST karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut.

2. Surat selesai dalam waktu 3 hari

Pengurusan surat menyurat di bagian akademik FST biasanya selesai dalam waktu 3 hari pengurusan saja, namun hal ini tidak terjadi pada pengurusan surat. Karena rengking yang di peroleh dari atribut ini adalah rengking ke 20 dengan nilai gap -2,36 sebab pengurusan surat menyurat di akademik FST bisa lebih dari 3 hari pengurusan. Keterlambatan waktu tunggu ini membuat mahasiswa merasakan tidak puas sehingga sangat berpengaruh kualitas pelayanan akademik FST. keterlambatan waktu tunggu ini bisa di sebabkan oleh pihak akademik yang berganti-ganti dalam shift pada saat pelayanan online ini, sehingga setiap surat masuk orangnya selalu berbeda dalam mengurus surat di akademik FST.

3. Surat di kirim ke email mahasiswa

Setelah surat selesai di akademik FST maka surat tersebut akan di kirim ke email mahasiswa yang bersangkutan, karena sistem pelayanan akademik FST di lakukan secara daring. Namun terkadang pengiriman surat tidak di kirim ke email mahasiswa sedangkan pada trackingnya menunjukan bawa surat sudah selesai. Sehingga banyak dari mahasiswa yang berharap lebih dengan hal ini sedangkan kinerja masih kurang. Atribut ini juga mendapat nilai gap -2,13 dengan rengking atribut ke 14. Sehingga perlunya ada prioritas perbaikan dengan cara mengirim email ke mahasiswa tanpa ada komple dri mahasiswa yang sesuai dengan status di tracking surat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST

Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST tentunya perlu di perhatikan lagi oleh pihak akademik FST karena pada dasarnya hal ini dapat meningkatkan kepuasan dari mahasiswa dan jika kinerja dari atribut ini rendah akan menurunkan kepuasan pada mahasiswa. Atribut ini mendapat nilai gap -2,09 dengan rengking atribut ke 8 hal ini disebabkan oleh tidak adanya SOP prosedur di bagian akademik FST sehingga mahasiswa ada yang kebingungan dalam pengurusan surat di bagian akademik FST dan ada yang hanya bertanya kepada teman yang telah pernah mengurus surat di bagian akademik FST. sebaiknya prosedur semua oengurusan surat menyurat di bagian akademik FST di buat dalam bentuk SOP agar mahasiswa tau dan tidak kebingungan.

5. Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST

Pada atribut ini keakuratan informasi dari pengurusan akademik FST harus sesuai dengan penyampaian karena hal ini belum membuat mahasiswa puas, Karena infomasi yang di janjikan kadang tidak sesuai contohnya pada penyampaian info kapan surat selesai, namu ada pihak akademik yang menjanjikan kisaran 4 atau 5 hari sedangkan pada hari tersebut belum selesai sehingga atribut ini bnyak mendapatkan nilai kinerja yang rendah dimana nilai gapnya adalah - 2,10 dengan rengking atribut ke 11

6. Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa

Kecepatan akademik dalam melayani mahasiwa mendapat nilai gap - 2,19 dengan rengking atribut ke 17. Harapan masiswa terhadap atribut ini begitu tinggi sedangkan kinerja dari atribut ini begitu rendah sehingga mahasiswa merasa tidak puas akan kecepatan akademik dalam melayani mahasiwa. Contohnya saat ada mahaisswa yang bertanya ke bagian akademik di suruh tunggu sebentar karena pegawai akademik sedang mengurus kepentingan yang lain, sebaiknya memprioritaskan kepentingan mahasiswa yang bertanya ke

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada pegawai akademik terlebih dahulu, tanpa adanya waktu tunggu oleh mahasiswa.

7. Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah

Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah mahasiswa masih tergolong kurang karena gap yang di dapatkan adalah -2,14 dengan rengking atribut ke 14. Hal ini terjadi sebab ketepatan pemecahan masalah mahasiswa dalam pengurusan surat menyurat di akademik FST belum tepat contohnya mahasiswa yang menanyakan terkait surat yang salah dan tidak di terima pengurusannya, sedangkan mahasiswa tersebut terdesak dengan waktu yang harus mendapatkan surat selesai dalam tenggang waktu tertentu tetapi konfirmasi bahwa surat tidak di lakukan pengurusan akrena ada beberapa syarat yang tidak lengkap atau tinggal oleh mahasiswa.

8. Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa

Pada atribut ini juga hamper sama dengan atribut yang di atas namun ketnggapan dalam merespon keluhan mahasiswa dan masukan dari mahasiswa sering di abaikan oleh pihak akademik FST sehingga mahasiwa merasakan tidak puas terkait atribut ini dimana mendapatkan gap dengan nilai -2,18 dengan rengking atribut ke 15.

9. Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa

Pada atribut ketanggapan dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa masih tergolong rendah dengan nilai gap -2,18 dan rengking atribut ke 16. Respon akademik yang cuek dan acuh tak acuh kepada mahasiswa dalam menanggapi permintaan mahasiswa dan kebutuhan mahasiswa karena hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasa dari sistem pelayanan akademik FST

10. Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa

Pada atribut ini pihak akademik sudah mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari mahasiswa namun tingkat kepuasan mahasiwa masih standar karena nilai gapnya masih di bawah 1 yaitu -1,89. Jika di

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bandingkan dengan atribut lain atribut ini jauh lebih baik Karena mendapat urutan rengking ke 3, namun masih belum baik dalam pengerjaannya hal ini bisa di sebabkan oleh pihak akademik yang sering melemparkan jawaban-jawaban mahasiwa ke pada karyawan lain.

c. *Must Be*

Aribut yang berada pada kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. *Must be* merupakan pernyataan lemah dari kepuasan tetapi lebih positif dari netral. Adapun factor- faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

Tabel 5.3 Atribut *Must Be*

No	Atribut <i>Must Be</i>	GAP	Rengking
4	Link pengurusan surat lainnya	-2,10	10

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Pada atribut ini mendapatkan gap dengan nilai -2,10 dimana dengan rengking atribut ke 10. Atribut ini harus ada pada pelayanan akademik FST, karena link pengurusan surat lainnya juga perlu untuk di sebar luaskan Karena pada dasarnya pengurusan surat di akademik FST menggunakan beberapa link yang berbeda maka dari itu atribut ini di nyatakan harus ada namun jika kinerja dari atribut ini tinggi tidak akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena pernyataan ini bersifat lemah.

d. *Indeffrent*

Atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pelanggan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

Tabel 5.4 Atribut *Indeffrent*

No	Atribut <i>Indeffrent</i>	GAP	Rengking
5	Pengisian form yang tersedia	-2,00	6

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Pada pengisian form yang tersedia hal ini biasanya banyak yang kurang di perhatikan karena hal ini tidak menurunkan dan mengurangi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan pelanggan sehingga pengisian form menjadi biasa saja, dan gap yang di peroleh adalah -2.00 dengan nilai atribut ke 6. Hal ini bisa terjadi karena mahasiswa yang mersa bingung dalam mengisi form-form yang ada pada web akademik FST.

5.3 Analisis Rancangan Usulan Perbaikan

Adapun analisis rancangan usulan perbaikan pada setiap pernyataan pelayanan di akademik FST adalah sebagai berikut :

Tabel 5.5 Rancangan Usulan Perbaikan

No	Pernyataan	Perbaikan
1	Tampilan web mudah di pahami	Tampilan web yang mudah di pahami oleh siapa saja, tanpa harus bertanya bagaimana cara menggunakannya dan mengoperasikannya, perbaikan yang harus di lakukan adalah dengan memisahkan menu surat yang hampir sama seperti surat penunjuk pembimbing dan penguji, surat undangan sidang TA dan KP, karena sering kali terjadi mahasiswa kebingungan terkait sub menu surat yang hampir sama pada web tersebut sehingga mahasiswa sering bertanya-tanya dan kebingungan bagaimana cara mendaftar pada surat yang di tujukannya.
2	Tampilan web lengkap dan informatif	Mencantumkan kontak admin di web agar mahasiswa bisa menghubungi lebih mudah dan untuk setiap informasi pengumuman agar lebih di update ke web akademik FST agar mahasiswa tidak bertanya dan kebingungan lagi terkait web akademik FST

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.5 Rancangan Usulan Perbaikan (Lanjutan)

3	Melacak surat akurat	Tracking atau Pelacak Posisi Surat agar segera di update setiap prosesnya
4	Link pengurusan surat lainnya	Link pengurusan surat lainnya sebaiknya di satukan dalam satu web saja, agar tidak banyak pembagian-pembagian link saat pembuatan surat-menyurat di akademik FST
5	Pengisian form yang tersedia	Pengisian form yang tersedia sebaiknya lebih di persingkat tentang data mahasiswa dan tidak menanyakan hal yang berulang kali sama.
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	Penyelesaian surat harus selesai dalam waktu 3 hari. Konfirmasi dari setiap prodi di jurusan FST agar lebih cepat di proses. Agar penyelesaian surat di bagian akademik dapat selesai dalam waktu tunggu 3 hari saja.
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	Surat yang telah selesai agar selalu di kirim ke email mahasiswa yang bersangkutan. Tidak mencetak surat secara langsung dan tidak mengharuskan mahasiswa ke kampus untuk mengambil surat.
8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	Pegawai akademik seharusnya sudah berada di ruangan bagian akademik sesuai dengan jam kerja akademik yang sudah di tentukan. Yaitu seperti yang di umumkan dari hari Senin – Kamis Pukul 08.00 WIB- 15.00 WIB, Jumat Pukul 08.00 WIB- 15.30 WIB

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Tabel 5.5 Rancangan Usulan Perbaikan (Lanjutan)

9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	Penyesuaian kemudahan prosedur dalam pengurusan surat sebaiknya di buat dalam bentuk SOP yang lebih mudah di pahami oleh mahasiswa secara singkat dan jelas. Namun terkadang prosedur yang terjadi bisa sampai berulang kali dalam pengurusan surat saat terjadi kesalahan.
10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	Penyampaian yang di sampaikan oleh pihak akademik sebaiknya, lebih akurat dan dapat di percaya. Sehingga informasi yang di berikan dapat di terima dengan baik oleh mahasiswa.
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	Sebaiknya akademik FST agar menghentikan kegiatan apapun ketika ada mahasiswa, seperti mengobrol dengan pegawai akademik lainnya, bermain hp dan kesibukan lainnya. Sehingga waktu tunggu oleh mahasiswa tersebut tidak terlalu lama saat pelayanan sedang berlangsung.
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	Dalam ketepatan akademik FST yang perlu di perhatikan adalah pihak akademik mampu memecahkan masalah terhadap mahasiswa yang bersangkutan dengan melihat masalah apa yang di hadapi mahasiswa saat melakukan pengurusan surat di akademik FST. Contohnya mahasiswa yang kehilangan surat dan harus mengurus suratnya lagi dalam semester yang sama, sedangkan pengurusan surat tersebut hanya bisa di buat satu kali dalam satu semester dan pihak akademik harus mempertimbangkan lagi terkait permasalahan yang di hadapi oleh mahasiswa tersebut.

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.5 Rancangan Usulan Perbaikan (Lanjutan)

13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	Sebaiknya pihak akademik FST mendengarkan arahan dan masukan-masukan dari pihak mahasiswa sebagai bahan evaluasi kerja dengan menggunakan box tertentu yang identitas mahasiswa di privat agar pihak akademik bisa mengevaluasi saran-saran dan masukan dari mahasiswa, dengan jangka waktu dilakukan setiap satu kali dalam semester
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	Sebaiknya pihak akademik FST lebih tanggap dalam merespon mahasiswa dengan cara tidak terlalu cuek dalam melayani mahasiswa yang sedang menyampaikan permintaannya dan kebutuhannya, Karena hal ketanggapan ini akan langsung di rasakan oleh mahasiswa yang merasa apakah pihak akademik sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh mahasiswa tersebut.
15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	Sebaiknya pihak akademik mengetahui info-info untuk semua pengurusan surat di akademik, dan apabila terjadi pertanyaan yang tidak diketahui oleh salah satu pihak akademik FST sebaiknya di tanyakan dengan rekan pegawai akademik lainnya.
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	Sebaiknya surat yang telah selesai cetak di amankan oleh pihak akademik FST sendiri dan surat yang nantinya akan di ambil oleh mahasiswa agar melapor terlebih dahulu ke pegawai akademik. Agar data dan surat yang di urusa oleh mahasiswa yang bersangkutan lebih aman dan tidak mudah di curi oleh siapapun

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.5 Rancangan Usulan Perbaikan (Lanjutan)

17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	Sebaiknya pihak akademik FST agar lebih dapat merespon dengan baik dan tidak cuek terhadap mahasiswa, agar lebih professional dalam melayanin mahasiswa. Hal ini banyak di rasakan oleh mahasiswa dengan pelayanan yang sering di acuhkan secara tidak rama. Sebaiknya piihak akademik lebih professional dalam menanggapi mahasiswa dalam kondisi apapun.
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	Pada situs web yang digunakan oleh akademik FST sebaiknya di desain dengan menggunakan akun NIM dan Password agar data-data mahasiswa yang bersangkutan lebih aman saat digunaka, yang dapat di contoh seperti akun iraese
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	hal yang harus di perbaiki adalah dengan lebih peka terhadap mahasiswa, caranya dengan menawarkan bantuan dan bertanya atas keperluan apa kepada mahasiswa yang tampak kebingungan.
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa agar bisa mengetahui apa saja yang harus di lakukaan saat mahasiswa meingankan sesuatu dalam mengurus surat-surat di akademik FST dengan cara bertanya kepada mahasiswa terkait kebutuhan yang di inginkannya.

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi metode servqual dan model kano didapatkan 20 atribut pelayanan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Dimana ke 5 dimensi tersebut belum dapat memuaskan kepuasan Pelanggan terhadap mahasiswa karena nilai kepuasan dari ke lima dimensi tersebut kecil dari satu ($Q < 1$). Adapun nilai kepuasan dari setiap dimensi adalah sebagai berikut:

Tabel 6.1 Kepuasan Mahasiswa

NO	Dimensi	Q
1	<i>Tangible</i>	0,519
2	<i>Reliability</i>	0,504
3	<i>Responsiveness</i>	0,496
4	<i>Assurance</i>	0,543
5	<i>Empaty</i>	0,494

(Sumber : Pengolahan Data 2021)

2. Prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Akademik FST dalam upaya rekomendasi perbaikan yang cocok terhadap pelayanan akademik FST adalah sebagai berikut :

Tabel 6.2 Rancangan Usulan Perbaikan

No	Pernyataan	Perbaikan
1	Tampilan web mudah di pahami	Tampilan web yang mudah di pahami oleh siapa saja, tanpa harus bertanya bagaimana cara menggunakannya dan mengoperasikannya, perbaikan yang harus di lakukan adalah dengan memisahkan menu surat yang hampir sama seperti surat penunjuk pembimbing dan penguji, surat undangan sidang TA dan KP, karena sering kali terjadi mahasiswa kebingungan terkait sub menu surat yang hampir sama pada web tersebut sehingga mahasiswa sering bertanya-tanya dan kebingungan bagaimana cara mendaftar pada surat yang di tujukannya.

(Sumber : Pengolahan Data 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 6.2 Rancangan Usulan Perbaikan (Lanjutan)

2	Tampilan web lengkap dan informatif	Mencantumkan kontak admin di web agar mahasiswa bisa menghubungi lebih mudah dan untuk setiap informasi pengumuman agar lebih di update ke web akademik FST agar mahasiswa tidak bertanya dan kebingungan lagi terkait web akademik FST
3	Melacak surat akurat	Tracking atau Pelacak Posisi Surat agar segera di update setiap prosesnya
4	Link pengurusan surat lainnya	Link pengurusan surat lainnya sebaiknya di satukan dalam satu web saja, agar tidak banyak pembagian-pembagian link saat pembuatan surat-menyurat di akademik FST
5	Pengisian form yang tersedia	Pengisian form yang tersedia sebaiknya lebih di persingkat tentang data mahasiswa dan tidak menanyakan hal yang berulang kali sama.
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	Penyelesaian surat harus selesai dalam waktu 3 hari. Konfirmasi dari setiap prodi di jurusan FST agar lebih cepat di proses. Agar penyelesaian surat di bagian akademik dapat selesai dalam waktu tunggu 3 hari saja.
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	Surat yang telah selesai agar selalu di kirim ke email mahasiswa yang bersangkutan. Tidak mencetak surat secara langsung dan tidak mengharuskan mahasiswa ke kampus untuk mengambil surat.
8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	Pegawai akademik seharusnya sudah berada di ruangan bagian akademik sesuai dengan jam kerja akademik yang sudah di tentukan. Yaitu seperti yang di umumkan dari hari Senin – Kamis Pukul 08.00 WIB- 15.00 WIB, Jumat Pukul 08.00 WIB- 15.30 WIB

(Sumber : Pengolahan Data 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 6.2 Rancangan Usulan Perbaikan (Lanjutan)

9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	Penyesuaian kemudahan prosedur dalam pengurusan surat sebaiknya di buat dalam bentuk SOP yang lebih mudah di pahami oleh mahasiswa secara singkat dan jelas. Namun terkadang prosedur yang terjadi bisa sampai berulang kali dalam pengurusan surat saat terjadi kesalahan.
10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	Penyampaian yang di sampaikan oleh pihak akademik sebaiknya, lebih akurat dan dapat di percaya. Sehingga informasi yang di berikan dapat di terima dengan baik oleh mahasiswa.
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	Sebaiknya akademik FST agar menghentikan kegiatan apapun ketika ada mahasiswa, seperti mengobrol dengan pegawai akademik lainnya, bermain hp dan kesibukan lainnya. Sehingga waktu tunggu oleh mahasiswa tersebut tidak terlalu lama saat pelayanan sedang berlangsung.
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	Dalam ketepatan akademik FST yang perlu di perhatikan adalah pihak akademik mampu memecahkan masalah terhadap mahasiswa yang bersangkutan dengan melihat masalah apa yang di hadapi mahasiswa saat melakukan pengurusan surat di akademik FST. Contohnya mahasiswa yang kehilangan surat dan harus mengurus suratnya lagi dalam semester yang sama, sedangkan pengurusan surat tersebut hanya bisa di buat satu kali dalam satu semester dan pihak akademik harus mempertimbangkan lagi terkait permasalahan yang di hadapi oleh mahasiswa tersebut.

(Sumber : Pengolahan Data 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 6.2 Rancangan Usulan Perbaikan (Lanjutan)

13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	Sebaiknya pihak akademik FST mendengarkan arahan dan masukan-masukan dari pihak mahasiswa sebagai bahan evaluasi kerja dengan menggunakan box tertentu yang identitas mahasiswa di privat agar pihak akademik bisa mengevaluasi saran-saran dan masukan dari mahasiswa, dengan jangka waktu dilakukan setiap satu kali dalam semester
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	Sebaiknya pihak akademik FST lebih tanggap dalam merespon mahasiswa dengan cara tidak terlalu cuek dalam melayani mahasiswa yang sedang menyampaikan permintaannya dan kebutuhannya, Karena hal ketanggapan ini akan langsung di rasakan oleh mahasiswa yang merasa apakah pihak akademik sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh mahasiswa tersebut.
15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	Sebaiknya pihak akademik mengetahui info-info untuk semua pengurusan surat di akademik, dan apabila terjadi pertanyaan yang tidak diketahui oleh salah satu pihak akademik FST sebaiknya di tanyakan dengan rekan pegawai akademik lainnya.
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	Sebaiknya surat yang telah selesai cetak di amankan oleh pihak akademik FST sendiri dan surat yang nantinya akan di ambil oleh mahasiswa agar melapor terlebih dahulu ke pegawai akademik. Agar data dan surat yang di urusa oleh mahasiswa yang bersangkutan lebih aman dan tidak mudah di curi oleh siapapun

(Sumber : Pengolahan Data 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 6.2 Rancangan Usulan Perbaikan (Lanjutan)

17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	Sebaiknya pihak akademik FST agar lebih dapat merespon dengan baik dan tidak cuek terhadap mahasiswa, agar lebih professional dalam melayani mahasiswa. Hal ini banyak di rasakan oleh mahasiswa dengan pelayanan yang sering di acuhkan secara tidak rama. Sebaiknya pihak akademik lebih professional dalam menanggapi mahasiswa dalam kondisi apapun.
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	Pada situs web yang digunakan oleh akademik FST sebaiknya di desain dengan menggunakan akun NIM dan Password agar data-data mahasiswa yang bersangkutan lebih aman saat digunaka, yang dapat di contoh seperti akun iraease
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	hal yang harus di perbaiki adalah dengan lebih peka terhadap mahasiswa, caranya dengan menawarkan bantuan dan bertanya atas keperluan apa kepada mahasiswa yang tampak kebingungan.
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa agar bisa mengetahui apa saja yang harus di lakukaan saat mahasiswa meingankan sesuatu dalam mengurus surat-surat di akademik FST dengan cara bertanya kepada mahasiswa terkait kebutuhan yang di inginkannya.

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang perlu diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademik Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau agar pihak akademik FST untuk dapat memperbaiki kualiatas pelayanan yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan pelayanan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan dan mempertimbangkan rancangan usulan perbaikan untuk digunakan agar peningkatan pelayanan yang dianggap kurang memuaskan.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi sumber ide atau referensi bagi peneliti-peneliti yang ingin mendalami permasalahan ini dan meningkatkan serta mempelajari tentang kualitas pelayanan lebih lanjut.



UIN SUSKA RIAU